



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA

REF.: Relatório de Visita Técnica

OBJETO: Relatório de Visita Técnica à Unidade de Ouvidoria Setorial do Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro (DETRO/RJ).

I – OBJETO

Considerando a subordinação técnica das Unidades de Ouvidoria Setoriais (UOS), prevista no inciso III, do art. 7º da Lei Estadual nº 7.989, de 26 de junho de 2018, e, visando ao exercício das competências que a citada legislação lhe confere nos incisos I, V, XI, XIII e XV do art. 8º e nos incisos VI, IX e XIII do art. 11, a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE/RJ), por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE), realizou visita técnica, no dia 01 de fevereiro de 2019, à UOS do Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro (DETRO/RJ).

II – DO(A) RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS do DETRO/RJ é chefiada pela Sra. Renata Grieco, ocupante de um cargo em comissão, graduada em comunicação.

Por se tratar de um cargo relativamente novo e ainda pouco compreendido na Administração Pública brasileira, é necessário esclarecer que não se exige formação específica para ser Ouvidor, porém, em âmbito do estado do Rio de Janeiro, será exigida formação superior em qualquer área do conhecimento.

Dessa forma, constata-se que, no que tange ao grau de instrução formal, a nomeação da Sra. Renata Grieco como responsável pela UOS do DETRO/RJ está adequada. Entretanto, verificou-se que não existe um servidor nomeado para substituto eventual da titular da unidade de ouvidoria e, além disso, a mesma servidora é responsável pela Assessoria de Comunicação do Órgão.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a nomeação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência de sua titular. Salientamos a importância de



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

que o substituto eventual possua, no mínimo, ensino superior completo. **SOLICITAMOS** que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.

ALERTAMOS que, em virtude das atribuições da ouvidoria, o ideal é que o servidor não seja responsável por outros setores da entidade. De todo modo, esta decisão cabe ao responsável pelo órgão, tendo em vista a subordinação hierárquica da UOS, conforme tópico a seguir.

III – DA SUBORDINAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

Conforme inciso III do art. 7º da Lei nº 7.989/18, a UOS é hierarquicamente subordinada ao titular do órgão e entidade e tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Contudo constatou-se que, no organograma do DETRO/RJ, a unidade de ouvidoria não está subordinada diretamente à presidência da autarquia.

Alertamos que, conforme minuta de decreto que aguarda publicação, as Unidades de Ouvidoria Setoriais deverão ser diretamente subordinadas ao Secretário/Presidente do órgão ou entidade.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que o DETRO/RJ realize os procedimentos necessários de forma a se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS.

IV – DA ESTRUTURA FÍSICA E DO FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS possui uma sala destinada ao desempenho das atividades de ouvidoria.

Além disso, conforme inciso III do art. 7º da Lei nº 7.989/18, as UOS são responsáveis, além dos atendimentos de ouvidoria, pela transparência do órgão. À nível nacional, a transparência é regida pela Lei nº 12.527/11, e, regulamentada no Estado, por meio do Decreto nº 46.475/18. Assim, a transparência é dividida em ativa e passiva.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

A transparência ativa é entendida como a obrigatoriedade de órgãos e entidades públicas, por iniciativa própria, divulgarem informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas protegidas por algum grau de sigilo. Da mesma forma, a transparência passiva se dá quando algum órgão ou ente é demandado pela sociedade a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

Desde o dia 26 de novembro de 2018, a UOS já recebe as solicitações de acesso à informação (transparência passiva) e opera o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC.RJ). Outrossim, em breve, a UOS começará a ser demandada acerca das informações que estão, ou deverão estar, obrigatoriamente disponíveis no *site* do DETRAN/RJ (transparência ativa).

Além disso, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/17 e na Lei Estadual nº 6.052/11, todos os órgãos e entidades da administração pública, de todas as esferas e poderes, deverão elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, que é um documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pelo respectivo órgão ou entidade, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A coordenação da elaboração, bem como as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário, ficará sob responsabilidade das ouvidorias.

Em visita ao site do Órgão verificou-se que o mesmo disponibiliza um link que redireciona o cidadão para a sua Carta de Serviços localizada no menu “O DETRO’- Carta de Serviços”.

De todo modo, visando o fiel cumprimento de todas as atribuições da UOS e a constante capacitação da equipe, **RECOMENDAMOS** que todos os servidores lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores.

Maiores informações sobre a certificação em ouvidoria:
<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/certificacao>

V – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Atualmente, em consulta ao site do Órgão, foi verificado que os atendimentos de ouvidoria são realizados das 9h às 18h por telefone, whatsapp, e-mail e presencialmente. Salienta-se que existe no DETRO/RJ um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que realiza os atendimentos de 1º nível.

As solicitações de acesso à informação (transparência), o atendimento ocorre somente mediante sistema disponibilizado por este órgão central, atuando com dois servidores operando o sistema.

Constatou-se que, apesar de rotinas de trabalho bem definidas, inexistem fluxogramas de trabalhos internos para tramitação das manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e das solicitações de acesso à informação.

Com base nesta constatação, comum a diversos órgãos e entidades do estado, **INFORMAMOS** que a OGE emitirá Orientação Técnica de modo a auxiliar a UOS da autarquia e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

Além disso, foi verificado que, apesar da Ouvidoria produzir relatórios quantitativos sobre as demandas recebidas, estes apenas são disponibilizados internamente.

RECOMENDAMOS que seja dada transparência acerca das atividades realizadas pela UOS e que os relatórios quantitativos de demandas recebidas sejam disponibilizados no *site* do órgão.

VI – DOS SISTEMAS DISPONÍVEIS

- e-SIC.RJ:

O sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Estadual. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Desde o dia 26 de novembro de 2018 a UOS já opera o sistema.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Nesse período, até o dia 27 de março de 2019, o DETRO recebeu 17 (dezesete) solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
16	Concluídas	11 dias
1	Abertas	Dentro do prazo legal

Ressaltamos que o prazo legal para resposta ao cidadão é de 20 (vinte) dias, conforme §1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18. Assim, verifica-se que o DETRO está envidando esforços de modo a cumprir a legislação vigente.

É importante informar que é possível a prorrogação do prazo de resposta por um período de 10 (dez) dias, porém, apenas mediante expressa justificativa antes do término do prazo inicial, conforme previsto no art. 16 do Decreto nº 46.475/18.

Além disso, no mesmo período, foram impetrados 5 (cinco) recursos de acesso à informação, todos respondidos. Salienta-se que, no que tange aos recursos, o prazo legal para resposta é de cinco dias, estabelecido nos §1º e §2º do art. 21 do Decreto nº 46.475/18.

Os recursos originam-se de solicitações de acesso à informação que foram indeferidas pelo órgão, momento em que o cidadão, discordando da decisão adotada pela Administração Pública, ingressa com recurso e solicita reconsideração.

- Site do DETRO/RJ:

A atualização do site é de responsabilidade da entidade e a fiscalização das informações nele contidas, no que tange ao cumprimento da Lei nº 12.527/11 e do Decreto nº 46.475/17, é de responsabilidade da UOS.

Em consulta ao site observou-se que o cidadão consegue acessar os dados necessários para contatar a UOS do DETRO/RJ.

- e-OUV:

Aproveitamos a oportunidade para informar que a OGE está finalizando os preparativos para distribuição, a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, do Sistema



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

de Ouvidorias denominado “e-OUV”. Tal sistema foi disponibilizado pela Controladoria Geral da União por meio do termo de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias - PROFORT.

O sistema funcionará de modo semelhante ao e-SIC.RJ, ou seja, não é necessário demandar o setor de informática do órgão. A OGE proverá treinamento a todos os integrantes da Rede de Ouvidoria e Transparência do estado e gerará senhas de acesso.

Todavia, é de pleno conhecimento deste Órgão Central que a entidade possui um sistema em funcionamento, operado por todos os servidores do órgão, no qual são registradas as manifestações dos cidadãos. Além disso, o órgão também realiza a pesquisa de satisfação com os usuários.

Dessa forma, no momento oportuno, será agendada uma reunião com o órgão para definição da conduta a ser adotada a respeito do sistema “e-OUV”.

VII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a nomeação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual possua, no mínimo, ensino superior completo. SOLICITAMOS que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.
2	RECOMENDAMOS que o DETRO/RJ realize os procedimentos necessários de forma a se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS.
3	De todo modo, visando o fiel cumprimento de todas as atribuições da UOS e a constante capacitação da equipe, RECOMENDAMOS que todos os servidores lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores.
4	RECOMENDAMOS que seja dada transparência acerca das atividades realizadas pela UOS e que os relatórios quantitativos de demandas recebidas sejam disponibilizados no <i>site</i> do órgão.

Eis o relatório.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Rio de Janeiro, 26 de março de 2019.

EDUARDO WAGA
Coordenador de Orientação e Acompanhamento das Ouvidorias Setoriais
ID 5015479-6

MAGNO TARCÍSIO DE SÁ
Ouvidor-Geral do Estado
ID 1943753-8